

На правах рукописи

**ХИСМАТУЛЛИНА ЗУЛЬФИЯ НАЗИПОВНА**

**ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ  
ПРОЦЕСС СОВРЕМЕННОГО ОБЩЕСТВА  
(ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ)**

22.00.04 – социальная структура,  
социальные институты и процессы

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук

Казань - 2006

Работа выполнена на кафедре социологии  
Казанского государственного университета

Научный руководитель:	кандидат философских наук, доцент Минзаринов Рияз Гатаулович
Официальные оппоненты:	доктор политических наук, профессор Халитова Альфия Харисовна  кандидат социологических наук, Ахмадуллин Нияз Равильевич
Ведущая организация:	Институт государственной службы при Президенте Республики Татарстан

Защита состоится « 27 » апреля 2006 г. в 14 часов на заседании диссертационного совета К 212.081.03 по социологическим наукам в Казанском государственном университете по адресу: 420008, г. Казань, ул. Кремлевская, 18, западное полуциркульное здание, ауд. 102.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке имени Н.И. Лобачевского Казанского государственного университета.

Автореферат разослан « 23 » марта 2006 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета,  
кандидат философских наук, доцент

С.А. Ахметова

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** Каждое общество, каждая социальная общность в той или иной степени развивается «под знаком конфликта». Конфликты являются неотъемлемой частью человеческих взаимоотношений, реальностью нашей жизни. Нельзя игнорировать или негативно относиться к конфликту, поскольку наступил этап, когда в общественном сознании произошли изменения, и отношение к конфликту стало не только как к естественному, но даже как к желательному явлению. Это породило проблему эффективного управления конфликтом во всех областях его проявления. Решение этой проблемы столь очевидно, что, либо общество будет стремиться к разрешению конфликтов, либо скатится к противостоянию на различных уровнях.

Актуальность исследования объясняется также тем, что современный этап модернизации российского общества характеризуется значительным повышением конфликтности во всех сферах общественной жизни. Формирование рыночной экономики, противоречия процесса демократизации, ослабление властных структур, кризис в межнациональных отношениях привели к проявлению старых и возникновению новых конфликтов в России. Конфликты межнациональные и конфликты межличностные, конфликты в организациях и конфликты между организациями, конфликты на улицах и конфликты в семьях – все это современная реальность. Российское общество, с точки зрения развития современного социального мышления, в целом представляет сегодня арену существенных изменений, являет собой общество порождения рисков и обострения социальных конфликтов. В связи с этим возникла острая потребность в поисках новых подходов к исследованию конфликтов, в осмыслении особенностей и проблем разнообразных социальных конфликтов.

Социальные конфликты представляют собой двойное явление. С одной стороны, их можно рассматривать как норму, поскольку они имеют ряд позитивных функций и способствуют интеграции общества и его сегментов. С другой стороны, конфликты имеют деструктивные функции, которые весьма опасны и могут угрожать любому социальному организму потрясениями.

Социальные конфликты неизбежны в любой общности, так как являются необходимым условием общественного развития. Социальная структура общества с ее жесткой дифференциацией на различные социальные слои, группы и отдельные индивиды представляет неиссякаемый источник конфликтов. Чем сложнее социальная структура, чем более дифференцировано общество, тем больше источников для потенциальных конфликтов. Поэтому все, кто имеет какое-либо отношение к конфликту, заинтересованы в грамотном и эффективном управлении им.

Вместе с тем, в сложной социальной системе существуют механизмы успешного регулирования и разрешения конфликтов. Поэтому цель любого общества состоит в том, чтобы не допустить или максимально снизить негативные последствия конфликта.

Особое место в ряду конфликтных ситуаций занимают конфликты в организациях. Социальная организация, постоянно генерируя разнообразие идей, элементов и структур, способствует появлению изменений, что часто приводит к нарушению интеграции, распаду старых структур и возникновению различных конфликтов. Социальная организация может существовать только в условиях динамического, а не статического равновесия. Конфликты могут организацию укрепить или разрушить, поэтому организация стремится на них воздействовать. Рассмотрение конфликта в организации как социального процесса позволяет достаточно четко определить те ситуации, когда конфликт либо специально инициирован, либо нуждается в быстром урегулировании.

**Степень разработанности темы.** Разработка проблем конфликта осуществлялась в социологии разными направлениями. Не все они формулировали конфликт в качестве исходной категории социологических концепций, но все определенно подчеркивали важное значение конфликтов в жизни общества и настоятельную необходимость их теоретического анализа.

Социологическая трактовка конфликтов впервые встречается в XIX веке в классическом марксизме. Марксистская теория общественного развития не

только не обошла проблематику социального конфликта, но можно считать, что социальное состояние конфликта составляет классическую сферу ее интересов.

Систематическое изучение конфликтов впервые стало возможным в рамках социал-дарвинизма на рубеже XIX–XX веков. Велика роль Г. Зиммеля, осуществившего четкое структурирование общественных процессов по форме взаимодействия социальных индивидов, включающих развитие отношений от конкуренции, подчинения, конфликта – к договору и сотрудничеству.

В 50-60-х гг. XX века в западной социологии сформировалась теория социальных конфликтов, которая стала альтернативой теории консенсуса (порядка). Среди основных представителей теории конфликта можно отметить следующих ученых: К. Боулдинга, Й. Галтунга, Р. Дарендорфа, Р. Коллинза, Л. Козера, Д. Локвуда, Дж. Рекса<sup>1</sup>.

В трудах классиков социологии организаций (М. Вебер, Э. Мэйо, Ф. Тэйлор, и др.), ученых, принадлежащих к школе научного управления (Ф. Гилбрет, Г. Гант, Ф. Херцберг, Д. Макгрегор), административной школе (А. Файоль и др.), сторонников теории рациональной бюрократии М. Вебера, распространено мнение о конфликте как явлении всегда нежелательном. Эти авторы считают, что конфликт лучше не допускать или немедленно разрешать, как только он возникает. Подобная точка зрения на эффективность организации в большой степени опиралась на определение задач, процедур, правил взаимодействий должностных лиц и разработку рациональной организационной структуры<sup>2</sup>. Такие механизмы устраняют в основном условия, способствующие проявлению конфликта, и могут быть использованы для решения возникающих проблем.

Авторы, принадлежащие к школе «человеческих отношений» (Э. Мэйо, У. Диксон, Ф. Ротлисбергер и др.), также были склонны считать, что конфликты можно и должно избегать. Они признавали возможность появления проти-

<sup>1</sup> См.: Дарендорф, Р. Современный социальный конфликт. Очерк политики свободы / Пер. с нем. – М., 2002; Козер, Л. Функции социального конфликта. – М., 2000; Boulding, K. Conflict and Defence. – N. Y., 1988. – XIV; Collins, R. Conflict Sociology: Toward an Explanation Science. – New York, 1975; Galtung, J. Violence, peace and peace research // Journal of Peace Research. – Vol. 6. – 1969. – № 3; Lockwood, D. Some Notes on «The Social System» // British Journal of Sociology. – 1956. – № 7; Rex, J. Key Problems in Sociological Theory. – London, 1961.

<sup>2</sup> См.: Вебер, М. Избранные произведения: Пер. с нем. – М.: Прогресс, 1990; Вебер, М. Избранное. Образ общества: Пер. с нем. – М.: Юрист, 1994.

воречий между целями отдельной личности и целями организации в целом, между полномочиями и возможностями одного лица и между различными группами руководителей. Однако они обычно рассматривали конфликт как признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. По мнению теоретиков доктрины «человеческих отношений», хорошие взаимоотношения в организации могут предотвратить возникновение конфликта.

В последние двадцать лет изучение конфликтов осуществляется преимущественно в рамках междисциплинарных исследований (Л. Крисберг, Д. Бертон, К. Митчел)<sup>1</sup>. В частности, американский конфликтолог Д. Бертон, отправной точкой современной концепции социального конфликта считает теорию человеческих потребностей К. Ледерера. В отличие от традиционного подхода социальных наук, когда анализ конфликта начинается с изучения социальных институтов и структур, в теории человеческих потребностей предлагается совершенно иной угол зрения: «социальный конфликт есть следствие ущемления (или неадекватного удовлетворения) всей той совокупности человеческих потребностей, которые и составляют «реальную человеческую личность» как активного субъекта социального процесса»<sup>2</sup>.

Современные западные и отечественные социологи, которые осмысливают организационные конфликты, как правило, соотносят свои взгляды с основными положениями теории конфликта или современным уровнем развития конфликтологии. Современная точка зрения (Р. А. Бэрн, Р. М. Крамер, У. Мас-тенбрук) заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но и желательны. Во многих ситуациях организационные конфликты помогают выявить большее число проблем, разнообразие точек зрения, дают дополнительную информацию. Следовательно, такие конфликты делают процесс принятия решений бо

---

<sup>1</sup> См.: Krisberg, L. Constructive Conflicts. From Escalation to Resolution. – L., 1998; Burton, J., Dukes, F. Conflict: Practices in Management, Settlement and Resolution. – N. Y., 1990; Conflict Human Needs Theory. – Basingstoke, L., 1990.

<sup>2</sup> Burton, J. Preface to the series. Introduction // Conflict: Human needs theory / J. Burton Basingstoke, L., 1990. – Vol. 2. – P. 2.

эффективным, а также дают людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти.

В отечественной социологии социальные конфликты стали объектом систематических исследований лишь в конце 80-х гг. XX века. Можно назвать некоторых ученых, обращавших внимание на эти проблемы: А. Звоницкая, М. Ковалевский, П. Сорокин. Из них только П. Сорокин может претендовать на определенную оригинальность идей в рассмотрении социальных революций, катаклизмов, войн, конфликтов<sup>1</sup>.

Несмотря на наличие определенных исследований в области марксистской теории противоречий, в отечественном обществоведении господствовала «теория бесконфликтности общества»<sup>2</sup>. В социалистическом обществе антагонистические противоречия не признавались, теория социальных изменений практически целиком сводилась к марксистскому учению об обществе: переходу от одной общественно-экономической формации к другой, в частности, от капитализма к коммунизму<sup>3</sup>.

В советский период преобладали работы, посвященные критическому анализу основных положений так называемых «буржуазных теорий конфликта»<sup>4</sup>. Предназначенные для того, чтобы доказать несостоятельность «буржуазных теорий», данные работы содержали более или менее обширную фактографию, позволявшую составить представление о наработанном западными учеными материале, направлениях научного поиска.

Вместе с тем отдельные виды конфликтов достаточно подробно исследовались советскими социологами и социальными психологами. К ним можно отнести изучение организационных конфликтов в работах: Ф. Бородкина, С. Ери-

<sup>1</sup> См., напр., современный сборник основных статей Сорокина П.: Человек. Цивилизация. Общество / Общ. ред., сост. и предисл. А.Ю.Согомонов: Пер. с англ. – М., 1992.

<sup>2</sup> См.: Колесов, Н.Д. Закон соответствия производительных сил и производственных отношений при социализме. – Л., 1973; Мороз, И.А. Проблема противоположностей и диалектических противоречий при социализме. – Днепропетровск, 1974; Штракс, Г.М. Социальное противоречие. – М., 1977 и др.

<sup>3</sup> См.: Глезерман, Г.Е. О законах общественного развития. – М., 1960; Ковальчук, А.С. Становление нового качества в развитии общества. – М., 1968; Козловский, В.Е. Диалектика перехода от капитализма к социализму. – М., 1972 и др.

<sup>4</sup> См.: Гавлин, М.П., Казакова, Л.А. Современные буржуазные теории социальной революции. – М., 1980; Нечипоренко, Л.А. Буржуазная «социология конфликта». – М.: Политиздат, 1982; Петров, И.И., Семенова, Л.А. Проблема социального конфликта в современной буржуазной социологии // Философские науки. – 1975. - № 3 и др.

на, Т. Заславской, Н. Коряк, А. Кравченко, В. Кревневич, В. Магуна, В. Рожина, Р. Рывкиной, В. Подмаркова, Г. Соколова, С. Тищенко, В. Ядова и др.<sup>1</sup>. Конфликты руководителей и подчиненных, межличностные столкновения, противоречия между сегментами одной организационной структуры являлись предметом социологического анализа.

В последние пятнадцать лет в отечественной социологии проблематика социальных конфликтов выходит на первый план. Социальные конфликты изучают не только отдельные ученые, но и научные институты и центры: Центр конфликтологии ИС РАН (г. Москва), Центр социологического анализа межнациональных конфликтов РНИСиНП (г. Москва), Институт социологии (г. Калуга) и ряд других.

Методология исследования социальных конфликтов разрабатывается в трудах А. Здравомыслова, А. Зайцева, А. Дмитриева<sup>2</sup>. Фундаментальной работой теоретико-методологического характера в отечественной конфликтологии на сегодня следует признать монографию 1999 года, вышедшую в Москве: «Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования)», написанную коллективом ученых Центра конфликтологии ИС РАН. В ней впервые продемонстрирован уровень российского конфликтологического знания в контексте мирового развития исследований конфликта.

Изучению подвергаются различные типы столкновений и противоборств, в том числе организационные конфликты (А. Зайцев, С. Перегудов, А. Пригожин, П. Романов, А. Чумиков, В. Шаленко и др.).

Однако в данных исследованиях редко рассматриваются организационные конфликты в качестве социального процесса, в них отсутствует необходимая систематичность анализа специфики современного российского общества и

<sup>1</sup> В Советском Союзе даже существовало целое научное направление социологии труда и производства, которое исследовало различные аспекты функционирования и развития социальных организаций. Подробнее об этом см.: Кравченко, А.И. Социология труда и производства // Социология в России / Под ред. В.А.Ядова. – М.: «На воробьевых» совместно с Институтом социологии РАН, 1996. – С. 291-322.

<sup>2</sup> См.: Здравомыслов, А.Г. Фундаментальные проблемы социологии конфликта и динамика массового сознания // Социологические исследования. – 1993. - № 8; Здравомыслов, А.Г. Проблема взаимоотношений конфликтов на макро- и микроуровнях // Социальный конфликт. – 1994. - № 1; Здравомыслов, А.Г. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве. – М.: АСПЕКТПРЕСС, 1996. – 286 с.; Зайцев, А.К. Социальный конфликт. – М., 2000; Дмитриев, А.В. О социальной дезинтеграции и конфликте // Социологические исследования. – 1992. - № 10.



особенностей организационных конфликтов в нем. Практически неисследованными остаются, в частности, конфликты, связанные со становлением социального партнерства как системы межсекторного взаимодействия.

**Цель диссертационного исследования** - определить специфику организационного конфликта как социального процесса на основе комплексного анализа теоретико-методологических научных традиций и организационных практик современного общества.

**Задачи исследования:**

- проанализировать классический и современный этапы исследования социальных конфликтов для выявления сущности конфликта как социального процесса;
- определить значение функциональной и диалектической концепций конфликта, обобщающей теории конфликта, общей теории конфликта, концепции структурного насилия, теории разрешения конфликтов для исследования феномена социального противоборства;
- систематизировать основные причины, типы, функции организационного конфликта;
- выявить специфику организационного конфликта как социального процесса на различных этапах его развития;
- уточнить объем и содержание понятий «управление конфликтом», «социальное партнерство»;
- проанализировать феномен социального партнерства как механизм управления организационным конфликтом.

**Объект исследования** – феномен организационного конфликта.

**Предмет исследования** – конфликт как социальный процесс современного общества.

**Методологическая основа исследования.** Диссертационное исследование выполнено в рамках такого методологического подхода в социологии, как функционализм. Данный подход включает в себя структурный функционализм (Т. Парсонс и Р. Мертон) и неофункционализм (Д. Александер, П. Коломи).

Этот подход достаточно широко применяется современными отечественными учеными, прежде всего, в рамках социологии организаций и управления, социологии конфликта.

Особое значение для данного исследования имеет конфликтный функционализм Л. Козера, в котором синтезированы преимущества функционального и конфликтного подходов. Несмотря на то, что «теория конфликта» первоначально рассматривалась как альтернатива структурному функционализму, многие ее положения сформулированы в рамках функциональной методологии и широко применялись конфликтологами и неофункционалистами. Использование методологических принципов конфликтного функционализма позволяют в данной работе интерпретировать организационный конфликт как социальный процесс.

Ключевым понятием исследования является «организационный конфликт». Теоретическая интерпретация данной категории потребовала обращения к классическим концептам М. Вебера, И. Гоффмана, Г. Зиммеля, К. Маркса, Э. Мэйо, М. Фуко, а также идеям Д. Бертона, Т. Боттомора, К. Боулдинга, Й. Галтунга, Р. Дарендорфа, Л. Крисберга, Р. Коллинза, С. Липсета, Дж. Локвуда, У. Мастенбрука, К. Митчела и др. Использовались в диссертации и труды современных российских ученых, работающих в рамках социологии организаций: А. Зайцева, А. Пригожина, П. Романова.

В рамках диссертационного исследования применяются логический, исторический, типологический методы анализа информации.

**Эмпирическую базу исследования** составили международные и российские нормативно-правовые документы, связанные с формированием системы социального партнерства, официальные статистические данные о социальном расслоении населения, численности безработных, имущественной дифференциации<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Мысляева, И.Н. Каким может быть социальное партнерство в России. – М.: ИППС, 2000; Нормативно-правовые акты регулирования социального партнерства в европейских странах. – СПб., 2004; Социальная политика / Под общ. ред. Волгина Н.А. – М.: Изд-во «Экзамен», 2002; Социальное партнерство в современной России: справочник / Под ред. Константиновского В.Г. – М.: Дело, 2005.

Широко использовались также опубликованные в научной литературе, прессе, Интернете экспертные материалы и результаты различных социологических исследований об инновационных процессах в социальных организациях, менеджменте. Особое внимание было уделено материалам СМИ по описанию конкретных организационных конфликтов в России и других странах.

**Научная новизна исследования** состоит в том, что:

- на основе комплексного анализа и систематизации различных подходов в исследовании конфликтов выявлена и обоснована сущность конфликта как социального процесса;
- организационный конфликт определен как социальный процесс, а не как одномоментный акт общественной жизни;
- представлена авторская интерпретация причин, по которым разворачиваются организационные конфликты;
- осуществлен анализ причин процесса демонтажа трипартистского механизма и перехода к двусторонним процедурам согласования конфликтных интересов;
- признана неэффективность традиционных механизмов социального партнерства в организационных и трудовых конфликтах постсоветского российского общества;
- выявлена специфика институционализации организационного конфликта посредством социального партнерства.

**Положения, выносимые на защиту:**

1. Функционализм и теория конфликта являются наиболее приемлемыми макросоциологическими подходами для рассмотрения современных социальных организаций. В рамках конфликтного функционализма интерпретируется организационный конфликт как социальный процесс.
2. Современное конфликтологическое знание базируется на ряде основных теоретических положений, среди которых необходимо выделить следующие: конфликты – норма существования любого общества; конфликты часто выступают позитивным явлением, иногда их целесообразно даже иницииро-

вать; конфликты должны быть институционализированы, то есть в обществе и его сегментах целесообразно разрабатывать специальные процедуры, технологии для управления и разрешения конфликтов; некоторые конфликты (деструктивные, дисфункциональные) нужно регулировать и разрешать, частью конфликтов необходимо грамотно управлять.

3. При анализе организационных конфликтов логично рассматривать их причины, типологии, функции. Исследование организационного конфликта как социального процесса предполагает доскональное изучение каждого из этапов теоретической модели противоборства. Управляемая совокупность конфликтов рассматривается в рамках конфликтного функционализма в качестве стабилизирующей основы, если только в организации не происходит дихотомического дисфункционального конфликта. Дисфункциональные конфликты в организациях могут привести к потере управления, дезорганизации, распаду.

4. Под управлением организационным конфликтом понимается сознательное воздействие заинтересованных сторон на конфликты с целью их профилактики, разрешения или регулирования. Под профилактикой конфликтов подразумеваются мероприятия, направленные на их предотвращение. Под разрешением конфликта понимается обоюдная деятельность сторон по выработке взаимоприемлемых соглашений, под регулированием – принятие соглашений с участием третьей стороны.

В качестве условий эффективного управления организационными конфликтами необходимо указать: наличие организационно-правовых механизмов профилактики и регулирования конфликтов; наличие правовой грамотности персонала; наличие навыков и опыта конструктивного разрешения конфликтов у членов организации.

5. Главным критерием успешного функционирования организации выступает ее способность к управлению конфликтами, а не стремление к их подавлению или «отмене». Институционализация организационных конфликтов создает возможность для функционального развития конфликта, уменьшает его негативные проявления и последствия. В качестве основного механизма управ-

ления конфликтами в современной социальной организации действует система формальных норм (нормативно-правовые акты, должностные инструкции), которая создает общие «правила игры» для всего социального пространства организации. Большое значение для процесса управления организационными конфликтами имеют и неформальные нормы. Процедуры посредничества и переговоров играют важную роль в процессе институционализации конфликтов, а также управления ими. Как правило, эти процедуры регламентируются формальными нормами, но могут осуществляться и на неформальной основе. Все зависит в этом случае от конкретных потребностей какой-либо социальной организации.

6. Суть социального партнерства в тред-юнионистской трактовке заключается в том, что, во-первых, наемный работник перестает быть только объектом социально-трудовых отношений и наряду с работодателем становится активным субъектом регулирования организационно-трудовых конфликтов различного уровня. Во-вторых, важнейшим принципом регулирования социально-трудовых конфликтов становится принцип равноправного участия в этом процессе государства, представителей работодателя и представителей работника.

В современном обществе все более актуальным становится и иное толкование социального партнерства. А именно, социальное партнерство как конструктивное межсекторное взаимодействие, при котором рассматриваются такие важные вопросы социальной сферы, как защита обездоленных, социальное страхование и т.п., которые при тред-юнионистском подходе выпадают из рассмотрения. Взаимодействие государственного, коммерческого и некоммерческого секторов необходимо, чтобы эффективнее решать стоящие перед обществом проблемы (бедность, бездомность, безработица, сиротство, одиночество, насилие в семье и т.п.), находить различные формы и методы их решения. Межсекторное социальное партнерство демонстрирует механизм управления конфликтом в организации социума.

**Научная и практическая значимость работы.** Данное диссертационное исследование вносит определенный вклад в разработку современной отече-

ственной теории организационного конфликта. Результаты исследования могут быть использованы при социологическом анализе конфликтогенного потенциала социальных организаций в России и других странах, при экспертизе тех или иных управленческих решений, а также в процессе прогнозирования различных социальных ситуаций.

Выводы и рекомендации, полученные в ходе проведенного исследования, будут полезны для менеджмента коммерческих компаний и административных учреждений, помогут в координации деятельности института управления персоналом на организационном уровне. Материалы диссертации могут найти применение в сфере межсекторного взаимодействия по разрешению различных социальных проблем общества: коррупции, бедности, загрязнения окружающей среды и т.п.

Результаты исследования могут быть использованы в процессе преподавания социологии, а также при чтении спецкурсов по социологии организаций, социологии конфликтов, социальному управлению, социальной работе и ряду других дисциплин.

**Апробация работы.** Основные положения диссертационной работы нашли отражение в шести публикациях автора, а также представлены в ряде научно-практических конференций различного уровня, в частности, обсуждались на всероссийской научной конференции «Трансформация российского общества и актуальные проблемы социологии. XV Уральские социологические чтения», проводимые Российским обществом социологов, Уральским отделением РОС, Уральским государственным техническим университетом (2005 год, Екатеринбург); на V республиканской научно-практической конференции молодых ученых и специалистов «Наука. Инновации. Бизнес» (2005 год, Казань); на республиканской научно-практической конференции «Актуальные проблемы государственной инновационной политики (региональный аспект)» (2005 год, Казань); на республиканской научной конференции в КГАСУ (2005 год, Казань).

**Структура диссертации.** Диссертационная работа состоит из введения, трех разделов, заключения, библиографии.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обосновывается актуальность избранной темы диссертационного исследования, раскрывается степень ее научной разработанности, формулируются цель и задачи, определяются объект и предмет исследования, описывается теоретико-методологическая и эмпирическая база, показывается научная новизна, приводятся основные положения, выносимые на защиту, указывается практическая значимость исследования и формы его апробации.

В первом разделе **«Методология исследования конфликта как социального процесса»** анализируются общие принципы изучения социальных конфликтов. При осуществлении анализа эволюции исследовательских традиций в описании социальных конфликтов, прежде всего, уделяется внимание работам тех ученых, кого относят к классикам западной социологии (К. Маркс, Г. Зиммель, М. Вебер и др.), а также оценивается вклад отечественных социологов в становление теории конфликта.

Большинство социологов считают, что существование общества без конфликтов невозможно, что конфликт является одним из главных двигателей общественного развития, социальной динамики. Это значит, что конфликт не аномалия, а норма отношений между людьми, необходимый элемент социальной жизни, который дает выход социальной напряженности, энергии деятельности, порождая тем самым разные социальные изменения.

Наиболее ярко эта позиция представлена в работах Г. Зиммеля, Р. Дарендорфа и Л. Козера. Основное положение теории конфликта Г. Зиммеля заключается в том, что конфликт, хотя и является одной из форм разногласия, в то же время представляет собой социализирующую силу, объединяющую противоборствующие стороны, способствующую стабилизации общества и сохранению им социальной динамики. Л. Козер в своей классической работе «Функции социального конфликта» подчеркивал, что конфликт несет в себе не только деструктивную функцию, в нем заложен большой позитивный потенциал<sup>1</sup>. Рассматривая место и роль конфликтов в человеческой истории, Р. Дарендорф пишет:

---

<sup>1</sup> См.: Козер, Л. Функции социального конфликта. – М., 2000. – С. 61-64.

«Кто умеет справиться с конфликтами путем их признания и регулирования, тот берет под свой контроль ритм истории. Кто упустит эту возможность, получает ритм себе в противники»<sup>1</sup>.

Подробно в первом разделе рассматриваются два исторических этапа в развитии теории конфликта и характеристика конфликтной парадигмы в социологии в целом.

Первый этап (50-70-е гг. XX века) связан со становлением социологии конфликта как специальной области социологического знания и с противостоянием структурно-функциональной и конфликтной парадигм в социологии. В этот период основные исследования в области социального конфликта были связаны с изучением причин и функций данного феномена, динамикой конфликтного поведения (Л. Козер, Й. Галтунг, А. Рапопорт и др.) и попытками построения общей теории конфликта (К. Боулдинг, Р. Коллинз, Л. Крисберг и др.). В результате формируется конфликтологическая парадигма, в которой конфликт представлен как универсальный и позитивный фактор, динамизирующий социальный прогресс и поддающийся рациональному регулированию.

Характеризуя конфликтную парадигму в целом, можно отметить, что в ее рамках был создан ряд оригинальных концепций, категориально-понятийная система («противоречие», «эксплуатация», «конфликт», «конкуренция» и др.), разработаны элементы теории конфликта (причины, условия, этапы, типологии, функции, формы и методы урегулирования социальных конфликтов).

Главной проблемой второго этапа (80-90-е гг. XX века) становится разработка вопросов разрешения и предотвращения конфликтов. Осмысление этой задачи происходит не только в социологии, но и в ряде других наук. Так, например, Дж. Бертон синтезирует базовые идеи концепций структурного насилия, теории человеческих потребностей и проблемно-ориентированного аналитического метода разрешения конфликтов и приходит к выводу, что глобальными источниками конфликтов в обществе являются социальные институты с их опорой на традиционную систему власти и нормы доминирующей элиты.

---

<sup>1</sup> См.: Dahrendorf, R. *Essays in Theory of Society*. Stanford. 1978. – P. 135, 227.



Тогда разрешение конфликтов должно быть главным образом направлено на институциональные и системные изменения, а не на изменения группового поведения.

Общая теория конфликта, сформированная на основе теории человеческих потребностей, плодотворна потому, что дает ответы на многие традиционные вопросы стратегии и тактики разрешения конфликтов. В ней четко обозначены этапы аналитического процесса (выявление природы фрустрированных потребностей, взаимный поиск приемлемых структур и отношений, удовлетворяющих эти потребности) и конечный результат, то есть момент завершения конфликта, когда происходит взаимное удовлетворение соответствующих потребностей сторон, создание новых отношений партнерства, лишенных опасности фрустрации.

Подобные изменения в исследовании социальных конфликтов означают постепенный отход ученых от традиционной конфликтной парадигмы в социологии, что не означает невозможности использования традиционной методологии, например, методологии конфликтного функционализма. Отчасти это подтверждается опытом российской социологии, где большинство исследований по-прежнему проходят в рамках функционального или диалектического анализа конфликтов.

Общепризнанные характеристики любого конфликта обычно сводятся к следующему: наличие, по крайней мере, двух сторон, имеющих контакт друг с другом; взаимоисключающие ценности и установки, основанные, как правило, на дефиците ресурсов; направленные друг против друга действия; взаимоотношения, при которых каждая сторона может что-либо приобрести за счет другой стороны посредством поведения, направленного на уничтожение или разрушение планов, намерений сторон.

Обобщая в данном разделе работы основные теоретические взгляды в отношении социального конфликта, нами целесообразно выделяются те из них, которые обладают качеством всеобщности и сохраняют свою актуальность для современных концепций конфликта. Это твердое убеждение в том, что кон-

фликт является базисным и универсальным социальным процессом. Конфликт – это столкновение противоположных интересов и ценностей, на которых основываются социальная жизнь и движение, оно проявляется в противоборстве взаимодействующих сторон. В этом его универсальность: конфликт не исчезает, а лишь приобретает новые формы и масштабы, видоизменяется применительно к различным сферам жизнедеятельности – экономической, политической, духовной, бытовой и т.д. Конфликт – нормальное социальное явление, он вечен, поскольку в природе самого человека и общества содержатся биологические, психологические, социальные и другие факторы, которые неизбежно порождают многочисленные и разнообразные конфликтные ситуации.

Кроме того, сформулирован вывод о выполнении конфликтами ряда позитивных функций в процессе общественного развития. Они (конфликты) обеспечивают общее прогрессивное движение общественной жизни, способствуют единству социальных образований, укреплению общезначимых норм и социальных ценностей.

Второй раздел диссертационного исследования **«Теория организационного конфликта в социологии»** посвящен характеристике теоретических подходов к пониманию конфликта в организациях, занимающего особое место в ряду конфликтных ситуаций, а также анализу причин, функций, стадий, процессу завершения организационных конфликтов.

Конфликты встречаются во всех сферах деятельности людей, в том числе и в организациях. Организация – это не только производственно-технологическое объединение людей и средств производства. Это совокупность людей, объединенных определенными связями и отношениями. Людей сплачивают общие интересы, идеи, цели, нравственные нормы и принципы. Однако наряду с солидарностью в коллективе возникают и конфликтные ситуации.

Организационный конфликт – это особый вид конфликтов, вызванный к жизни специфическими свойствами организации, ее структурными особенностями, взаимодействием с другими организациями, организационной динамикой и т.п.

Особенности организационных конфликтов заключаются в том, что они являются следствием иерархических отношений, организационного регламентирования личности и применения распределительных отношений в организации: использование должностных инструкций, то есть функционального закрепления за работником прав и обязанностей; внедрение формальных структур управления организацией; наличие всевозможных положений по оплате и оценке труда, премированию сотрудников.

С точки зрения фундаментальных характеристик, организационные конфликты не представляют собой исключения из множества конфликтных взаимодействий. Их основным признаком является то обстоятельство, что оппоненты должны быть субъектами своей деятельности, то есть быть способными к целеполаганию, самосознанию и целенаправленному поведению, а цели их должны быть несовместимы.

Главная причина повышенной конфликтности организации заключается в том, что организация принципиально опирается на способность людей к деятельности, на их потребность в деятельности, то есть на субъективное начало поведения как отдельных индивидов, так и групп. Но при этом организация в целом и её отдельные подразделения должны действовать в соответствии с целями, формируемыми вне их; технология работы также в значительной степени определяется факторами и обстоятельствами, внешними по отношению к членам организации. Никакая организация, в конечном счёте, не может сама себе полностью устанавливать, что и когда ей делать, так как в противном случае она обязательно выпала бы из общественного механизма разделения и кооперации труда.

Другой важной причиной конфликтов в организации является то обстоятельство, что в процессе внутренних взаимодействий при фиксированных извне целях и функциях такой организации её деятельность в целом и внутренние взаимосвязи в значительной степени определяются регламентом, строящимся «на ходу», ситуативно. При этом организация пользуется всеми социально-психологическими механизмами, созданными природой и человеческим обще-

ством. Одним из самых характерных конфликтов для неё является межгрупповой конфликт и конфликтная ситуация по поводу норм производственной деятельности, не полностью зафиксированных в инструкциях. В отдельных случаях неформализованность отношений может простираться очень далеко, вплоть до неопределённости в иерархии, в распределении функций управления.

Причины, вызывающие конфликты, так же разнообразны, как и сами конфликты. Следует различать объективные причины и их восприятие индивидами. Объективные причины можно представить в виде нескольких условных групп: ограниченность ресурсов, подлежащих распределению; различие в целях, ценностях, методах поведения, уровне квалификации, образования; взаимозависимость заданий, неправильное распределение ответственности; плохие коммуникации.

Вместе с тем, объективные причины только тогда явятся причинами конфликта, когда делают невозможным личности или группе реализовать свои потребности, задевают личные или групповые интересы. Реакция индивида во многом определяется социальной зрелостью личности, допустимыми для нее формами поведения, принятыми в сообществе социальными нормами и правилами. Кроме того, участие индивида в конфликте определяется значимостью для него поставленных целей и тем, насколько возникшее препятствие мешает их реализовать. Чем более важная цель стоит перед субъектом, чем больше усилий он прилагает, чтобы ее достичь, тем сильнее будет сопротивление и конфликтное взаимодействие с теми, кто этому мешает.

Исследование причин организационных конфликтов в разных источниках позволило разработать авторское видение причин, по которым происходят конфликты в организациях. К таковым можно отнести следующие причины: неспособность выдвинуть объединяющую цель между руководителями подразделений и персоналом организации; отсутствие сформулированных, всех необходимых видов структурных связей между подразделениями и должностями; дисбаланс прав и ответственности при выполнении служебных обязанностей; несоблюдение правил формирования и функционирования временных подраз-

делений, отсутствие у них ясно поставленных целей и задач; ошибки при процедуре делегирования полномочий и ответственности между иерархическими уровнями управления; пренебрежительное отношение к возможностям, талящимся в различных формах поощрения.

В работе признается возможность перехода эмоционального конфликта в организационный (именно с этой точки зрения, как правило, рассматриваются организационные конфликты в литературе), однако этот подход очень узкий, и видится необходимость продолжать исследование организационных конфликтов, начиная с анализа параметров организационной структуры.

В современной социологии считается, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но и желательны. В определенных ситуациях они могут мешать удовлетворению потребностей отдельной личности и достижению целей организации в целом. Но зачастую они помогают выявить разнообразие точек зрения, определить большее число альтернатив, проблем. Конфликт может быть функциональным, ведущим к повышению эффективности организации, к положительным последствиям для индивидов, группы или организации. Благодаря такому конфликту все возможные решения проблемы могут подвергнуться тщательному рассмотрению, а также повторной ревизии, гарантирующей точность выполнения намеченного плана. Конфликт может быть дисфункциональным, приводящим к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Дисфункциональный (деструктивный) конфликт ведет к потерям на уровне индивида, группы или организации. На него впустую расходуется энергия, он нарушает сплоченность группы, порождает вражду между людьми и создает общую негативную обстановку на работе. Деструктивные конфликты могут снизить продуктивность работы и чувство удовлетворенности от выполнения работы, способствовать увеличению прогулов и текучести кадров.

В качестве этапов протекания конфликта можно выделить следующие: возникновение проблемной и конфликтной ситуаций; начало конфликта (инцидент); развитие конфликта (эскалация); пик конфликта (кульминация); завер-

шение конфликта; постконфликтный период. Главным этапом, позволяющим, с одной стороны, смягчить конфликт, с другой стороны, сохранить его свойство быть источником развития данной общности, института, народа, общества, является этап завершения.

Итак, организационный конфликт может интерпретироваться как социальный процесс, который включает в себя целый ряд временных периодов или фаз развития конфликта. Подобное рассмотрение конфликта позволяет создавать разнообразные модели управления, связанные с корректировкой поведения участников конфликта, вмешательством руководства организации, инициированием споров и дискуссий, если конфликт носит позитивный характер. Подход к организационному конфликту как социальному процессу, имеющему определенные этапы, позволяет обнаружить стадии, на которых этот конфликт можно смягчить и урегулировать, не допуская его разворачивания.

В третьем разделе **«Управление организационным конфликтом»** исследуются основные понятия, параметры и механизмы управления конфликтами в организациях. Особое место отводится анализу различных технологий управления конфликтами в организации и более подробно – изучению одного из главных механизмов управления организационным конфликтом в современном обществе – социальному партнерству.

В начале данного раздела проводится различение основных понятий, связанных с процессом управления организационным конфликтом. «Управление конфликтом» в широком смысле включает целый спектр различных воздействий на процесс конфликта от профилактики до регулирования и разрешения. Выбор того или иного вида воздействия на конфликт определяется его причинами и динамикой. В узком смысле управление конфликтом совпадает с его регулированием или разрешением.

Представленные в данном разделе взгляды классиков социологии конфликта на разнообразие понятий, используемых в области изучения управления конфликтами, дают основание говорить о наличии общих или перекликающихся идей в понимании способов воздействия на конфликт. Так, К. Левин, используя

понятие «разрешение конфликта», имеет в виду его конструктивное прекращение через активные коллективные действия конфликтующих сторон по рациональному определению проблемы, выработке и выполнению новых правил<sup>1</sup>. Различая «конструктивное» и «деструктивное» разрешение конфликта, М. Дойч в первом случае имеет в виду такое завершение конфликта, при котором достигаются соглашения, удовлетворяющие интересам всех участников конфликта. Деструктивное же разрешение конфликта есть завершение по типу «выигрыш-проигрыш» или «проигрыш-проигрыш»<sup>2</sup>. Р. Дарендорф считает, что наиболее предпочтительно «регулирование конфликта», то есть установление контроля над характером, интенсивностью и уровнем насилия в конфликте<sup>3</sup>. Такое разнообразие понятий в сфере изучения управления конфликтами отражает не столько неопределенность применяемых терминов, сколько реальное разнообразие возможных форм работы с конфликтами.

В арсенале современного управления конфликтами находится целый диапазон технологий, которые можно разделить на две группы. В первую группу следует отнести технологии «регулирования» конфликта, а вторую группу образуют технологии его «разрешения». Различие между этими двумя способами управления в том, что если при «регулировании» стороны принуждаются к принятию решения, то для «разрешения» нужно, чтобы конфликт не был подавлен угрозой и он не должен регулироваться посредством навязывания прежних норм и правил. К технологиям «регулирования» относятся различные виды арбитража, судебные процедуры, разведение сторон и др. К технологиям «разрешения» – консультирование, посредничество, переговоры и др.

Одним из главных механизмов управления конфликтом в организации выступает социальное партнерство. Роль его на современном этапе достаточно велика, поскольку социальное партнерство является тем институтом общества, который постоянно эволюционирует и видоизменяется. Социальное партнерство в сфере организационно-трудовых отношений является способом их эффективно-

<sup>1</sup> См.: Левин, К. Разрешение социальных конфликтов. – СПб., 2000. – С. 123-125.

<sup>2</sup> См.: Дойч, М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) // Социально-политический журнал. – 1997. – № 1. – С. 73-82.

<sup>3</sup> См.: Дарендорф, Р. Современный социальный конфликт // Иностранная литература. – 1993. – № 4. – С. 33-38.

го регулирования, предотвращения или разрешения организационных конфликтов в данной сфере общественной жизни. Формы социального партнерства могут быть разнообразны. Если для развитых стран сегодня более характерно партнерство работодателей и наемных работников без участия государства и даже профсоюзов, то страны с переходным типом социальных систем формируют социальное партнерство при активной роли государства и профсоюзов, которые выступают от имени наемных работников при заключении различных соглашений, договоров с правительством и работодателями.

Социальное партнерство как система межсекторного взаимодействия, то есть как взаимодействие государственного, коммерческого и некоммерческого секторов просто необходимо, чтобы эффективнее решать стоящие перед современным обществом социальные проблемы бедности, загрязнения окружающей среды, преступности, безработицы и т.п. Сущность такой разновидности социального партнерства состоит в следующем: оно должно быть равноправным для всех участников, прежде всего на этапе постановки проблемы и обсуждения путей решения; оно должно подразумевать объединение как можно большего числа представителей всех секторов общества (государственные органы управления, общественные и религиозные организации, СМИ, коммерческие организации); после принятия решения каждый участник, согласный с ним, должен заниматься своим делом, согласуя свои действия с партнерами. Только в этом случае обеспечиваются видение конкретных проблем, путей их преодоления, а также совместные действия, направленные на решение этих проблем, только тогда предлагаемая форма межсекторного взаимодействия оказывается действенной и эффективной.

Таким образом, опираясь на проведенный нами анализ, можно сформулировать вывод об управляемости организационным конфликтом. Это подразумевает, что конфликты в организациях представляют собой динамические социальные процессы, продвигающиеся от начальной, скрытой стадии к зрелости и окончанию. Этим также предполагается, что организационные конфликты чреваты определенными последствиями для сторон и для окружения, в котором они



происходят. Отсюда цель и направленность управления конфликтом есть увеличение ценных и выгодных последствий и уменьшение потерь и ущерба.

Конструктивным механизмом управления конфликтами в организациях современного социума является социальное партнерство. Для эффективного управления организационными конфликтами на современном этапе развития общества необходимо стремиться к расширению социального партнерства как системы межсекторного взаимодействия.

В **заключении** диссертационной работы подводятся итоги и формулируются основные выводы, отмечается важность поставленной проблемы, обосновывается необходимость дальнейшего изучения данной темы.

Исходя из вышеизложенных положений, констатируется следующее:

Социальный конфликт – это нормальное явление общественной жизни, потому как «бесконфликтного» общественного бытия нет и быть не может. В работе подчеркивается мысль не только о неустранимости конфликтности в обществе, но выявлена конструктивная, позитивная роль конфликтов в общественном развитии.

Конфликт определен как социальный процесс, так как в основе конфликтов лежат определенные противоречия противостоящих и соперничающих между собой сил, что является неременным условием любого развития, источником социального движения. О социальной норме состояния конфликта свидетельствует их постоянный и вездесущий характер. Конфликт может выступать убедительным признаком естественности процесса общественной жизни.

Российское общество находится на этапе трансформации. Этому обществу присуща интенсивная конфликтность, встречающаяся во всех сферах деятельности людей, в том числе в организациях, являющихся основной ячейкой в структуре современного общества.

Организация – это целенаправленное объединение людей. Но вместе с этим любая организация, как правило, внутренне противоречива и выступает как сложное целое. В условиях перехода российского общества к новым способам управления даже в успешно действующих организациях возникают ситуа-

ции повышенной напряженности и социального конфликта. Поскольку организации существовали, существуют и будут существовать, имеется глубокая потребность в изучении организационных конфликтов, которые представляют собой специфическую разновидность социальных конфликтов.

Под организационным конфликтом в самом широком смысле понимают столкновение, возникающее, когда поведение, связанное с целью одного сотрудника или группы, блокирует поведение, направленное на достижение какой-то цели другого сотрудника или группы. Иными словами, речь идет о столкновении субъектов совместной деятельности, рассматриваемой с точки зрения развивающегося социального процесса.

Структура организационного конфликта исследуется как процесс, совершающийся во времени, пространстве, и проходящий три стадии развития: становление, развертывание (эскалация и тупик), завершение.

Признание конфликта закономерным явлением в обществе и в организации расширяет и углубляет понятие «управление конфликтом». Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач, стоящих перед организацией. Управление конфликтом включает в себя: прогнозирование конфликтов; предупреждение одних и вместе с тем стимулирование других; прекращение и подавление конфликтов; регулирование и их разрешение. При грамотном управлении конфликтом и при своевременном направлении его в конструктивное русло, можно свести к минимуму разрушительные последствия от конфликта в организации.

Таким образом, исследование организационного конфликта как социального процесса предполагает подходить к конфликту как к неотъемлемой черте жизни организации. Вполне логично рассматривать конфликты как непрерывный процесс перерастания одной конфликтной ситуации в другую, то есть организация проходит в своем развитии через серию внутренних конфликтов. Следовательно, организация – «живой организм», в котором протекают социальные процессы и столкновения между позициями.

**Основные положения диссертации** отражены в следующих публикациях автора:

1. Хисматуллина, З. Н. Организационные конфликты: понятие и типология / З. Н. Хисматуллина // Фундаментальные исследования. Научно-теоретический журнал. – М., 2004. – № 3. – С. 108-112.
2. Хисматуллина, З. Н. Управление социальными конфликтами в организациях / З. Н. Хисматуллина // Тонус: научный и учебно-методический альманах. – Казань, 2005. – С. 157-167.
3. Хисматуллина, З. Н. Организационный подход к управлению конфликтом в кризисной ситуации / З. Н. Хисматуллина // V республиканская научно-практическая конференция молодых ученых и специалистов «Наука. Инновации. Бизнес». Казань, 9 июня 2005 года: Материалы конференции. – Казань, 2005. – С. 219-224.
4. Хисматуллина, З. Н. Социальные проблемы в трансформирующемся российском обществе / З. Н. Хисматуллина // Трансформация российского общества и актуальные проблемы социологии: материалы Всероссийской научно-практической конференции «XV Уральские социологические чтения». «Возрождение России: общество – управление – образование – культура – молодежь». Вестник. Екатеринбург: ГОУ ВПО УГТУ – УПИ, 2005. – № 3 (55). – Ч. 2. – С. 25-29.
5. Хисматуллина, З. Н. Переговорный процесс в разрешении организационных конфликтов / З. Н. Хисматуллина // Материалы 57-й республиканской научной конференции. Сборник научных трудов докторантов и аспирантов. – Казань: КГАСУ, 2005. – С. 289-296.
6. Хисматуллина, З. Н. Понятие «конфликт» в социологии / З. Н. Хисматуллина // Тонус: научное и учебно-методическое издание факультета ЖС КГУ. – Казань: Изд-во Казан. гос. ун-та, 2006. – С. 275-279.